УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры

от 21.09.2023 № 2

**Программные зачетно-экзаменационные требования**

**по учебной дисциплине «Гостинично-ресторанный бизнес»**

***(экзамен – 4 курс, 7 семестр, ЗФПО)***

1. Базовое, ожидаемое и желаемое качество гостиничной услуги.
2. Бронирование. Заезд, регистрация и размещение клиентов.
3. Виды завтраков.
4. Виды и методы оплаты за предоставленные гостиничные услуги.
5. Виды стандартов в сфере гостеприимства.
6. Дайте краткую характеристику организации работы и функций административно-управленческой службы гостиниц.
7. Классификация затрат рабочего времени.
8. Компенсация пропущенного завтрака (обеда, ужина).
9. Конъюнктура рынка.
10. Метод материального моделирования.
11. Метод экспертных оценок.
12. Метод экстраполяции.
13. Методы изучения затрат труда работников сферы гостеприимства.
14. Методы оценки качества услуг гостиниц и ресторанов.
15. Обслуживание гостей во время проживания.
16. Общественное (этическое качество).
17. Обязательная и добровольная сертификация.
18. Организация деятельности ресторанов и других объектов при гостинице.
19. Организация и технология обслуживания гостей службой управления номерным фондом.
20. Организация рабочих мест.
21. Органы по сертификации.
22. Охрана труда в гостиничном комплексе.
23. Первоочередная задача при организации изучения спроса на услуги гостиниц и ресторанов.
24. Показатели качества гостиничных услуг.
25. Показатели качества материальной составляющей услуги.
26. Показатели качества нематериальной составляющей услуги.
27. Порядок расчета за проживание, дополнительные платные услуги.
28. Потребительские требования.
29. Предмет прогнозирования.
30. Приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия.
31. Прогрессивные формы организации и стимулирования труда в сфере гостеприимства.
32. Работа групп руководителей с разными полномочиями в управленческой структуре административно-управленческой службы гостиниц.
33. Рабочая гипотеза.
34. Раскройте понятие «качество услуги».
35. Рыночное окружение гостиничного или ресторанного предприятия.
36. Система управления качеством в гостиничном хозяйстве.
37. Специальные планы питания.
38. Стандарты, регламентирующие работу гостиниц и ресторанов.
39. Сущность процессов стандартизации и сертификации.
40. Схемы сертификации услуг гостиниц и ресторанов.
41. Техническое качество.
42. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.
43. Трудовой процесс и его элементы.
44. Управление качеством обслуживания в ресторане гостиничного комплекса.
45. Условия питания в ресторанах гостиничных комплексов.
46. Фазы технологический алгоритм гостевого цикла обслуживания клиентов в гостинице.
47. Функциональное качество.
48. Характеристика технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице.

Заведующий кафедрой

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии А.Г.Гататуллин

Старший преподаватель кафедры

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии А.В.Тихомиров

Старший преподаватель кафедры

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии О.Г.Дранкевич